



Relatório Mensal

Ouvidoria FMT – HVD

Setembro de 2025.

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

Avenida Pedro Teixeira N.25, Bairro
D. Pedro
CEP 69040-000
Telefone: (92) 2127-3555

**FUNDAÇÃO DE
MEDICINA TROPICAL –
DR. HEITOR VIEIRA
DOURADO**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/6381.0B7A.8801.B601/ED939B54>
Código verificador: **6381.0B7A.8801.B601** CRC: **ED939B54**



Índice

Apresentação.....	03
--------------------------	-----------

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para setores.....	04
---	-----------

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência Gerência de Ist/aids.....	05
---	-----------

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Dermatologia.....	07
--	-----------

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	14
---	-----------

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados a Nutrição.....	14
--	-----------

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados Farmácia.....	18
--	-----------

Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Gambulat.....	21
---	-----------

Quadro de Manifestações.....	24
-------------------------------------	-----------

Equipe.....	27
--------------------	-----------



Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Setembro 2025 que mostra o número de registros mensais, a tabulação da Pesquisa de Satisfação e Gráficos de Satisfação dos usuários. Tendo como objetivo central fornecer o levantamento dos dados tornando possível uma visão geral do fluxo de trabalho da ouvidoria, visando à satisfação dos clientes/usuários da FMT-HVD quanto à qualidade dos serviços prestados.

Fontes dos dados apresentados

Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações presenciais ou através de email e pelos sites oficiais de ouvidoria como FalaBr e ouvirSUS. Quanto aos dados da satisfação do usuário, é realizada uma pesquisa através de formulários via QR-code que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos específicos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz orientações, contatos e intervenções, sendo por e-mail ou presencial. No mês de Setembro realizamos 42 atendimentos – 01 atendimento sigiloso .

Esta Ouvidoria também recebe diariamente um volume significativo de demandas advindas do site oficial da Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira Dourado, sendo essas demandas dúvidas sobre laudos médicos, solicitação de exames, orientação sobre Prep, remarcar consultas entre outros, assim como diversos outros tipos de processos. Que são dadas as informações e direcionamentos aos setores competentes.

Justificativa

Devido a alguns problemas de ajustes no sistema ouvidorSUS. Seguirão algumas manifestações registradas somente via Siged, até a resolução dos problemas.



Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio e Informação.

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores
Setembro de 2025.

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
Gerência de Ist /aids / GERDST/AIDS	02
Gerência de Dermatologia / GERDEMATO	03
Diretoria de Assistência Médica / DAM	04
NUTRIÇÃO	01
FARMÁCIA	02
GAMBULAT	01
TOTAL	13



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Ist/ aids Setembro de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDST/AIDS	RECLAMAÇÃO	Dificuldade em laudo médico	01
GERDST/AIDS	DENÚNCIA	Sem consulta e falta de informação	01
		TOTAL	02

Dificuldade em laudo médico.**Reg. MEMORANDO Nº 103/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD Cidadão relata:**

Desde do dia 04/08/2025 que foi feita a minha solicitação do laudo que tenho que levar para o INSS no próximo dia 26 de Agosto de 2025. Eu estou aguardando e nada até a data atual não foi nada feito. Peço o quanto antes esse laudo ok. Desde já agradeço.

Ações gerenciais: A Ouvidoria Os prazos para entrega de laudo são de até 30 (trinta) dias. O paciente compareceu à consulta em 11/08 e, na data de hoje (22/08), o setor de Laudos realizou a retirada do documento na Gerência para devolução. Gerente de IST/AIDS.

Sem consulta e falta de informação

Reg. 202520000796506- Cidadão relata: No setor, infectologia no dia 22/09/2025 às 11 horas. Vim ao hospital para uma consulta com o médico que já estava agendado há um ano. Na recepção foi informado que o médico não está mais atendendo nessa instituição. Chegando na sala 51, que já estava completamente fechada para o almoço para poder tentar marcar para outro infectologista, mas não consegui. Estou precisando Urgente de um profissional da área de infecto, pois não estou me sentindo bem. Estou sentindo necessidade de entrar na justiça para ser atendida neste hospital, conheço meus direitos,



sou perita e jurídica social. Em nenhum momento foi informado para mim que (ele) o doutor já tinha parado de atender na Instituição.

Ações gerenciais: Em: 24/09/2025. Em atenção à manifestação registrada pela paciente referente ao atendimento no setor de Infectologia em 22/09/2025, prestamos os seguintes esclarecimentos: O médico anteriormente responsável pelo acompanhamento da usuária, estava previsto para retorno em julho do corrente ano. Contudo, o profissional renovou licença para interesse pessoal, sem previsão de retorno. Os pacientes do referido médico estão sendo recebidos na Gerência de Infectologia, onde é oferecida a possibilidade de descentralização para outras unidades. Constatamos que a paciente em questão não aceitou a descentralização e, por esse motivo, encontra-se em lista de espera até que haja substituição dos profissionais afastados. Atualmente, a unidade dispõe de apenas três infectologistas, que estão sobrecarregados e priorizando pacientes com diagnóstico de AIDS ou outras comorbidades. No processo de avaliação realizado pela Gerência, são analisados critérios para descentralização. Pacientes que se encaixam são encaminhados a outras unidades e, nos casos em que não há aceitação, permanecem na lista de espera. Por oportuno, informamos que pacientes que não estão se sentindo bem devem procurar o Pronto Atendimento da FMT. Quanto ao horário de funcionamento, esclarecemos que a Gerência atende das 7h às 17h. Por decisão administrativa, autorizada pela direção, há fechamento apenas no intervalo das 12h às 13h para almoço. Portanto, não procede a informação de que o setor já se encontrava fechado às 11h. Essa orientação é informada pela recepção e também está disponível em informativos fixados na porta da sala. Por fim, ressaltamos que a Gerência também dispõe de canal eletrônico de contato por meio do e-mail institucional remarca.fmt@gmail.com, disponível aos usuários para esclarecimentos e demandas. Gerente de IST/AID



**Registros de Manifestação Relacionados a Gerência de Dermatologia /
GERDEMATO Setembro de 2025.**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GERDEMATO	Elogio	Elogio a profissional	01
GERDEMATO	Reclamação	Falta de atendimento	01
GERDEMATO	Reclamação	Destrato profissional	01
GERDEMATO	Reclamação	Destrato profissional	01
			04

Elogio a profissional

Reg. MEMORANDO Nº 091/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD Cidadão relata. No setor proctologia sala 50 no dia 01/08/2025 às 07:40. Gostaria de elogiar a profissional de proctologia por todo seu profissionalismo, pela sua atitude de cuidar dos pacientes que chegam doloridos e ela trata cada um de atitude ímpar. Respondendo no whatsapp quando ligamos para ela para perguntar se há ou não material e ela estar super pronta para nos atender é mais que uma profissional, é uma amiga. "Obrigado ".

Ações gerenciais : Gratidão.

Falta de atendimento

Reg.202520000746785- Cidadão relata : Venho, por meio deste, registrar denúncia e solicitar providências acerca do atendimento médico ocorrido no dia 19/08/2025, referente à consulta previamente agendada para às 07h00 da manhã. Cheguei à unidade pouco antes das 08h00, e, ao me apresentar na recepção, tive meu nome registrado normalmente. Entretanto, por volta das 09h30, percebi que pacientes que chegaram depois de mim já estavam sendo atendidos. Ao procurar esclarecimentos, constatei que



meu nome constava na recepção, mas não aparecia na lista da médica no sistema. Ao adentrar a sala, encontrei apenas a enfermeira, que informou que a médica já havia se retirado antes mesmo das 08h00. Essa situação levanta um questionamento importante acerca do efetivo cumprimento da carga horária da servidora, uma vez que, ao que tudo indica, a profissional teria prestado menos de uma hora de atendimento naquele dia. Tendo em vista que se trata de servidora pública, cuja remuneração decorre de recursos do erário, solicito formalmente que esta Ouvidoria disponibilize as informações referentes à carga horária oficial da referida médica, bem como a verificação de seu efetivo cumprimento, garantindo transparência e permitindo a adequada fiscalização social. Registro ainda os recorrentes problemas do sistema Salux, que constantemente apresenta instabilidades, erros de registro e indisponibilidade, comprometendo agendamentos e consultas. Tanto médicos quanto pacientes frequentemente criticam a plataforma, relatando atrasos e falhas que prejudicam a prestação do serviço público de saúde.

Por fim, ressalto que o atendimento da médica tem se mostrado superficial e pouco investigativo. Apesar de estar em acompanhamento há dois meses com queixas de dor e sangramento, não fui encaminhado para exames complementares necessários, como colonoscopia, sendo apenas informado de que está tudo bem, sem aprofundamento diagnóstico adequado. Diante disso, solicito providências para: 1. Apuração sobre o efetivo cumprimento da carga horária pela médica. 2. Verificação da qualidade do atendimento prestado pela profissional. 3. Avaliação da constante instabilidade do sistema Salux, que prejudica de maneira recorrente os atendimentos médicos.

Ações gerenciais :Sobre o questionamento acerca da saída da médica do ambulatório antes do horário, anexo aqui o mapa de atendimento desta data,19/08/2025, onde consta lista de pacientes atendidos por mim (ANEXO I). Observa-se que o último atendimento



ambulatorial foi feito às 8:29h a paciente [...]. Assim, após constatado não haver mais pacientes a serem chamados ou aguardando e após a conferência, em conjunto com a técnica, de que não havia mais paciente listados e nem que tenham respondido a chamada manual em frente a 50 do ambulatório, onde se realizam os atendimentos da proctologia, informei a técnica que iria então responder aos pareceres médicos na enfermaria da FMTHDV, como de costume.

Ainda no anexo I, pode se ver que às 9:30 da manhã nessa mesma data 19/08/2025, estão registrados os documentos emitidos por mim para o paciente internado[...]. O parecer médico desse paciente foi também respondido no sistema às 09:06h. Neste mesmo dia, no período vespertino, foram respondidos dois outros pareceres de outros pacientes internados na enfermaria (conforme o documento do SALUX).

Quanto a possibilidade de erro do sistema eletrônico no registro do paciente não posso afirmar por isso posso afirmar por isso sempre perguntamos em voz alta e há mais algum paciente aguardando no setor. O funcionamento do sistema tem melhorado mas ainda existem problemas como a duplicidade e prontuário e a não transposição dos dados do sistema anterior para o atual. Quanto a reclamação do paciente quanto a qualidade do atendimento da proctologia ofertada pela profissional médica informo que na busca do registro de atendimentos proctológicos ao paciente que questão, no período do dia 01/01/2024 a 16/09/2025, relativo ao prontuário[...] deste paciente, foi encontrado um único registro de consulta na data dia 15/07/2025 (anexo 3) e referente ao prontuário não foram encontradas consultas realizadas ou agendadas na proctologia (anexo 4). Há uma consulta de enfermagem registrada no sistema no dia 01/07/2015 (14 dia antes da consulta com a médica proctologista), como sendo a primeira consulta no setor de proctologia (anexo 5). Segundo a técnica da proctologia, o paciente foi orientado a retornar na semana seguinte, a fim de ser atendido de forma prioritária, tendo em vista a perda da consulta, mas até a presente data o paciente não retornou para a nova consulta e assim relatar quais os



problemas persistem após as orientações emanadas na consulta médica do dia 15/07/2025. Ressalto a disponibilidade para esclarecer esclarecimentos adicionais.

Destrato profissional

Reg.00649.2025.000025-18- Cidadão relata: Gostaria de registrar minha reclamação a respeito do atendimento recebido nesta instituição. Tinha consulta agendada pelo sisreg para o dia 27/08/2025 com a DERMATOLOGISTA. Chegando para o atendimento fui atendida pelo médico . Cheguei relatando a ele que tinha ido por múltiplas causas e fui citando uma a uma, até que ele me dirige a seguinte frase "Olha, eu não posso atender todas as suas queixas, ainda tenho 7 pacientes depois de você". Apesar da grosseria e de ter feito pouco caso das condições que relatei, me passou indicação de produtos (todos coincidentemente de uma única marca específica) e me encaminhou para a consulta de outro especialista na mesma instituição para tratar de um problema na unha. Já iria fazer reclamação desse tipo de conduta, pois, a meu ver, quem vai atender a todas as minhas queixas, se não o profissional que solicitei consulta? Preciso marcar uma consulta para cada queixa dermatológica que possuo? Resolvi consultar o CRM do médico por curiosidade e verifiquei que ele não possui RQE na área de dermatologia, e sim como médico da família. Aí vem meu questionamento: por que fui atendida por um profissional que não é especialista, no lugar de outro médico para o qual a minha consulta havia sido previamente marcada especialmente para essa especialidade? Aguardo um retorno dessa unidade com um posicionamento a respeito dessa situação.

Ações gerenciais : Venho através desta, responder ao documento recebido através da gerência de dermatologia no dia 12/09/2025, sobre manifestação/reclamação apresentada no setor de ouvidoria. Sou médica dermatologista da Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado, onde também exerço a função de Preceptora na Residência Médica em Dermatologia. A residência médica é uma modalidade de ensino de Pós-Graduação destinada a Médicos formados, sob a forma de curso de Especialização, Caracterizada por



treinamento em serviço e exige atividade prática. Esse treinamento prático é realizado em serviços de saúde credenciados, caso desta fundação, e é responsável pela formação de Médicos Especialistas. O Dermatologista citado é médico Residente em Dermatologia do nosso serviço, portanto, atende em nossos laboratórios dermatologia. Além do Ambulatório de Dermatologia Geral, o serviço oferece atendimento em ambulatórios específicos para determinadas patologias, são chamados de ambulatório de subespecialidades[...] Como uma das queixas da paciente era referente ao aparelho ungueal, nosso residente agendou consulta para o ambulatório de doenças ungueais, que é coordenado por outra dermatologista do serviço(...) Neste ambulatório são realizados exames clínicos criteriosos das unhas, exame dermatoscópico e, caso haja necessidade, exame micológico, biópsia ungueal e até mesmo o procedimento cirúrgicos. Gostaria de ressaltar que o médico residente citado no documento já foi advertido sobre sua forma de expressar durante o atendimento e sobre sua falha de comunicação em esclarecer melhor o motivo do encaminhamento ao ambulatório de doenças ungueais. Acredito que essa manifestação e queixa sobre o atendimento realizados são muito importantes para gerar melhorias em nossos serviços e, no caso de residência médica, para auxiliar na formação e aprimoramento dos novos especialistas, grata pela oportunidade de esclarecimento.

Destrato profissional

Reg.00649.2025.000023-56. O cidadão relata: Quero relatar e deixar minha indignação pelo atendimento que recebi hoje pela manhã no Hospital Tropical pela Sra. Gerente de Dermatológica. Cheguei às 8h e fui ao atendimento no térreo perguntar com quem eu poderia fazer meu cadastro pois estou com uma mancha no braço, preciso de atendimento dermatológico para verificar se é câncer de pele, fui em 3 atendimentos perguntando e todos me disseram que ficava nessa gerência. Esta senhora me atendeu com grosseria, disse que não podia fazer nada por mim e estava brava por terem me mandado para sala dela, depois perguntou se eu tinha passado na sala 12, eu disse que não pois eu nem sabia dessa sala. Ela pegou o celular dela com raiva e estava ligando para alguém na sala 12, e



estava ligando com raiva de uma senhora que atende na sala 12, quando eu disse que não foi a gerente da sala 12 que me mandou subir pois eu sequer tinha ido lá, foram as recepcionistas que me mandaram ir e com razão pois a senhora é gerente dermatológica certo? essa senhora nem dermatologista é...Não fez o meu cadastro pois disse que não era ela que fazia, disse que todo mundo que vinha do interior só era atendido por lá depois do cadastro do sisreg , e se me jogassem pra lá. Na mesma sala tinha uma senhora que deveria ser sua secretária e ela só concordava com as falas com as falas da gerente que me mandou descer e procurar a sala 12. Eu fiquei muito triste e chateada e conversei com a recepcionista que pediu que eu não desistisse de ser atendida pois eu dou aula muito longe da cidade e era a 3 vez que eu ia lá. Então ela me conduziu até a sala 12 onde eu fui muito bem atendida pela gerente desta sala, uma senhora muito educada, que me ouviu , me acalmou e fez o meu atendimento. Se eu soubesse eu jamais teria subido para a gerência dermatológica para passar por esse vexame, constrangimento e sair chorando de lá. Tenho 57 ano e nunca faltei com respeito com ninguém. Esta senhora deve estar realmente no lugar errado pois fica lá de enfeite. Fico imaginando quantas pessoas ela deve ter desprezado que estavam precisando de atendimento. Felizmente fui bem atendida na sala 12 pela gerente do ambulatório (acredito que se escreva assim), pessoa muito atenciosa e educada.

Ações gerenciais :Conversado com a secretária deste setor se lembrava de algum acontecimento fora do normal nessa data , pois eu não lembro de algum desentendimento e a mesma também não lembra. Informamos que no 1º andar são agendados pacientes de dermatologia , ginecologia e nutrição e os de hepatites virais são encaminhados para a recepção, onde uma servidora realiza o agendamento. Desde de dezembro de 2024, quando encerrou a triagem no térreo, foi encaminhado para esta gerência o serviço, e enviado uma única enfermeira para tal, sem sala e sem computador próprio, a mesma fica





procurando consultório vazio para realizar tal atendimento, e muitas vezes temos que ajudar para a fila andar. De janeiro de 2025 à agosto de 2025, foram agendados presencialmente 1687 usuários neste setor, fora os do email ou por telefone, que não computamos ainda, e tivemos 02 queixas, e de usuários que deveriam vir para a FMT-HVD, via SISREG; o primeiro caso subiu pedindo atendimento para ESPOROTRICOSE, e não era e ficou chateado por não ter sido agendado naquele momento (veio reclamar no térreo) onde foi feito encaixe para avaliação e o resultado foi negativo para esporotricose. O segundo caso não lembramos do que se tratava. Entendemos muitas vezes o usuário reclamar por ter sido orientado errado pela recepção, o mesmo ficar indo em locais errado, perdendo seu tempo por algo que não faz parte do fluxograma desta especialidade; mais uma vez desce e vem reclamar no térreo, acabam fazendo encaixe para casos que estão fora do fluxograma da Instituição. Ainda não anotávamos, quantidade de pessoas orientadas erradamente, que procuram essa Unidade, são muitos casos. A gerência sempre trabalha em prol dos pacientes desta casa, principalmente os que moram no interior, pois, sabemos da dificuldade logística no ir e vir. Pedimos desculpas e estamos à disposição para qualquer esclarecimento.



Registros de Manifestação Relacionados a Diretoria de Assistência Médica
Setembro de 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Denúncia	Dificuldade em marcar exame	01
DAM	Denúncia	Destrato profissional e má qualidade da comida	01
DAM	Reclamação	Falta de informação e comunicação	01
		TOTAL	03

Dificuldade em marcar exame

Reg.202520000751230: Cidadão- No setor, exame de biópsia no dia 19/08/2025. Não estou conseguindo fazer o exame porque o médico sempre está ausente. Só vive viajando. Esta com dois meses que eu venho tentando fazer a biópsia e não consigo. Já fui em vários setores e não me dão resposta. A biópsia que preciso fazer dos nódulos das axilas. Já tenho encaminhamento para o procedimento, no entanto não to conseguindo realizar os exames.

Ações gerenciais: Prezado senhor. Venho por meio deste, cumprimentá-lo cordialmente e na oportunidade esclarecer a direção clínica sobre a reclamação na Ouvidoria , informo que temos um Dr. cirurgião para atender a demanda do Hospital FMT, existe um protocolo a seguir no setor para termos controle e fluir nos procedimentos ambulatoriais e assim evitando a fila de espera. É agendado 02 ou 03 pacientes toda segunda feira para o cirurgião, ressalto que é verificado com cautela os procedimentos que necessitam de atendimento imediato. O cliente foi atendido no Centro Cirúrgico pela equipe de Enf. No dia 12/08/2025 e agendado o procedimento Biópsia de Linfonodo para o dia 25/08/2025.





Dia 19/08/2025 o mesmo adentrou no setor centro Cirúrgico (gritos), insultando o médico cirurgião e a equipe de Enf. Plantonista e informamos ao mesmo que ele deveria esperar conforme a agenda. Segue em anexo o protocolo de agendamento e procedimento. Sem mais para o momento, certa de contar com a sua colaboração, reitero votos de estima e consideração.

Destrato profissional e má qualidade da comida.

Reg. 202520000778609- Cidadão relata: No setor, isolamento 8 leito 115 no dia 05/09/2015 às 18:30 Eu e a moça que dividia o mesmo isolamento fomos destratadas como pacientes. Sou diabética e no dia do ocorrido mediram meu destro e era preciso a enfermeira fazer a correção, porém a mesma se recusou a fazer a correção por horas. Depois foi que veio fazer, nesse meio tempo a mesma recusou-se a me dar minha alimentação. Deixando-me com fome a noite toda, tomei a insulina no plantão da noite onde minha glicose baixou muito .Observação: no dia que precisou fazer a correção da minha insulina a mesma usou palavras de baixo escalão para mim, palavras absurdas no qual me senti desrespeitada como pessoa e como paciente, afinal, ela fez um juramento de salvar vidas e não de tirar vidas.

Ações gerenciais: SEGUE REGISTRO DA SERVIDORA: venho por meio prestar os devidos esclarecimentos referentes a notificação recebida a qual Sra. alega que fui descortes em meu atendimento, que não realizei o teste glicêmico conforme necessário , que teria recusado por várias horas a realizar a correção dá glicemia e que, durante o jantar, teria me recusado a fornecer a alimentação. Gostaria de esclarecer, de forma clara e objetiva, que em nenhum momento recusei me a realizar a correção da glicemia da paciente. O controle de glicemia foi realizado rigorosamente conforme a prescrição médica vigente, observando todos os protocolos ea necessidade de cuidado individualizado que o caso requer, ressalto ainda que todas as medicações foram





ministradas no horário correto, também conforme prescrição médica garantindo a segurança e o bem-estar da paciente durante todo período de acompanhamento, quanto ao episódio do jantar, informo que não houve recusa da minha parte em fornecer alimentação, foi a própria paciente quem de maneira voluntária, descartou sua refeição colocando a comida no lixo, tal atitude, cabe a enfatizar, não foi motivada por qualquer restrição ou negativa da equipe de atendimento, mas sim por decisão da paciente. Reforço meu compromisso e ética, o profissionalismo e o cuidado humanizado que sempre pautaram meu trabalho, estou à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e para contribuir da melhor forma possível para resolução dessa situação.

Falta de informação e comunicação

Reg.202520000737383- Cidadão relata: No setor, Pronto atendimento no dia 11/08/2025 às 11 horas eu, Abel paciente da Fundação dei entrada para fazer o exame de M-POX onde me isolaram no período de 5 horas sem informação nenhuma, proibido sair da sala 02. Ninguém explicou onde e como pegaria o resultado do exame. A unidade deveria ter um amparo mais humanizado tendo orientação nessa parte para não passar horas esperando. Onde apareceu a médica que foi super ignorante, me dando apenas o atestado e sem informações sobre o exame.

Ações gerenciais; Em: 15/09/2025 Informo, em resposta ao memorando supracitado que, dia 11/08/2025 o paciente foi atendido no Pronto Atendimento da FMT HVD. O paciente foi avaliado e solicitada a coleta de material para investigação de MPox. Necessitou aguardar no consultório a coleta do material, que é realizada por técnico do laboratório central, para reduzir a possibilidade de contágio. Esclareço que eu não estava no atendimento do mesmo e apenas fui informada por um estagiário que ele aguardava o atestado para ser liberado e, portanto, foi somente o que fiz, tão logo me foi informado. Atenciosamente.





Registros de Manifestação Relacionados a Nutrição de setembro

De 2025.

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
NUTRIÇÃO	Reclamação	Pouca alimentação	01
		TOTAL	01

Pouca alimentação

MEMORANDO Nº 121/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD Cidadão relata:

Sou paciente do enfermaria 85, tô a 1 mês e alguns dias internado, o problema é na quantidade de comida que mandam pra mim, vem pouca comida na minha marmita e acabo passando a noite com muita fome e nem durmo direito por isso e a merenda da noite eles mandam somente 3 bolachas...se permitissem, eu gostaria de trazer coisas pra comer de casa pro meu leito e ou melhorarem a quantidade da comida.

Ações gerenciais: Em: 16/09/2025 Paciente foi avaliado no leito, após recebermos parecer da equipe médica relatando denúncia na ouvidoria. Durante visita paciente relata não ter feito denúncia alguma. A dieta foi ajustada de acordo com as necessidades e preferências alimentares do mesmo. Hoje, o paciente relatou estar satisfeito com a dieta ofertada. Nutricionista.



**Registros de Manifestação Relacionados A Farmácia em de setembro
de 2025.**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
FARMÁCIA	Reclamação	Má conduta profissional	01
FARMÁCIA	Reclamação	Comentário homofóbico	01
		TOTAL	02

Má conduta profissional

Reg.202520000698105- Cidadão relata o seguinte: Vim através desta denunciar a atendente pela agressividade de como me tratou ao reclamar por não ter sistema para o atendimento para entrega dos medicamentos. Eu estava reclamando do governo e não dos funcionários. "falei que ia reclamar na Diretoria , reclamar por esta sem sistema. E ela, se identificou como Farmacêutica, veio pra cima de mim pedindo que eu fosse na diretoria! e perguntando se eu estava bem e se eu precisava de ajuda! ... Eu falei que estava aqui para pegar o remédio do meu tratamento... paciente pede providências.

Ações gerenciais: Eu, venho por meio deste, relatar fatos ocorridos na manhã de 09/07/2025. Nas primeiras horas de trabalho tudo transcorria normal, até o momento que nenhum dos computadores acessava o sistema informatizado de dispensação, situação informada à gestora e ao Setor de Informática, ambos pelo ramal telefônico, e também à PRODAM, pelo WhatsApp. Os pacientes e seus responsáveis foram informados da situação e a maioria resolveu ficar e esperar o retorno do sistema. Foi explicado que sem os documentos impressos, que nenhum deles apresentaram, não tínhamos como saber o que dispensar. Conversando com um deles e sua mãe, só sabiam dizer que eram antirretrovirais, mas pelo nome do princípio ativo ninguém sabia informar. Com o grupo



em espera, chega um paciente/representante, e em seguida começa a gritar: Era uma falta de vergonha na cara! Que ninguém queria trabalhar! E outros insultos para todos os que se encontravam nos guichês (funcionários e estagiários). E chegaram outros pacientes no meio deste escândalo, que não foi apoiado por mais ninguém. Uma das estagiárias saiu para dar uma olhada em alguns que apresentavam receitas médicas com antibióticos e outras classes terapêuticas, novamente nenhum apresentou documentos contendo os antirretrovirais. E este senhor continuava a gritar ofensas. Ela entrou. Novos pacientes chegaram, e como todos estavam constrangidos/intimidados pela situação, eu sai para atender um senhor idoso com uma receita de antibiótico, que tínhamos em estoque e por legislação a receita tem validade de 10 corridos. Enquanto eu tentava fazer o atendimento, o mesmo senhor continuou a gritar, agora próximo de mim e do senhor idoso com a receita, terminando os absurdos gritando a frase: Vou na direção reclamar! Aproveitei a ideia e dei apoio, dizendo que seria ótimo que ele fosse na direção reclamar, que ele poderia ir logo. Mas ele travou na ideia e ficou repetindo a frase: Vou reclamar na direção. E quando eu me aproximei e coloquei a mão direita no ombro dele, pulou e gritou: Não me toque! Você não pode bater em mim! Fiquei preocupada com a reação desproporcional e perguntei: O senhor precisa de alguma ajuda? E ele me olhou e gritou: Está me chamando de doido? Eu disse que não e me veio a ideia de falar da Ouvidoria, que era próxima e ele poderia fazer a reclamação. Esse tempo todo o senhor idoso com a receita ficou ao meu lado esperando atendimento, mas ninguém apareceu para auxiliar ou lidar com a situação, provavelmente todos intimidados com a agressividade do paciente/representante. Essa ideia foi aceita rapidamente, ele perguntou meu nome e eu disse. Finalmente, depois de vários minutos de agressão ao grupo e a minha pessoa, ele saiu da área e caminhou para Ouvidoria. Apesar de tudo, voltei ao atendimento ao senhor idoso com a receita médica mesmo trêmula, pela agressão gratuita e constante. Pude dispensar o antibiótico e tirar foto





da receita para baixa no sistema assim que voltasse a funcionar. Momentos depois o mesmo paciente/representante retornou para perguntar o meu nome e eu repeti. O relato acima pode ser checado na câmera de segurança a porta de entrada da Farmácia Ambulatorial, e caso, possua sistema de áudio, as informações sobre os gritos e ofensas também. Depois do relato, as reflexões, que espero que sejam consideradas para melhoria do ambiente e dos serviços:

1) Os motivos pelo quais não fui embora, após tanta agressão gratuita, foram:

a) O compromisso com os demais pacientes/representantes que ficaram esperando educadamente, estes também expostos ao ambiente agressivo e barulhento criado pelo paciente/representante. Eu sabia que, assim que o sistema voltasse, teríamos que ter todos os guichês funcionando para agilizar o atendimento mantendo os cuidados necessários, pois estamos com o quadro mínimo para o trabalho a ser desenvolvido, este mais complexo e com mais etapas após a inclusão do sistema Salux;

b) Por trabalhar em outra unidade com casos de saúde mental, pude observar o comportamento do paciente/representante, algumas características comuns com distúrbios de saúde mental, estes tratados com terapia medicamentosa e não-medicamentosa, sendo fundamental a ação da equipe multidisciplinar, com destaque neste primeiro momento ao médico especialista, assistentes sociais e psicólogos. Tem que ser considerado que o gatilho deste paciente/representante agressivo é a Farmácia. Depois fui informada que ele sempre age dessa forma - não foi a primeira vez e não foi pela falta do sistema – portanto, enquanto não houver um acompanhamento com especialista e tratamento adequado, é importante o atendimento por representante (outra pessoa) ou de outro profissional que não seja gatilho deste comportamento agressivo, como fazemos na outra unidade de Saúde.

2) A ausência dos agentes de portaria/segurança (não armado), foi novamente sentida, pois, em alguns casos com outras pacientes/funcionários e em outros setores, os mesmos,





só com a farda conseguiam reverter qualquer comportamento inapropriado para os demais pacientes/representantes/funcionários; 3) A ausência de sistemas de segurança efetivos e explicitados aos pacientes/representantes/outros; 4) A ausência de cuidados com a Saúde Mental dos funcionários, que resulta em afastamentos por licenças médicas ou readaptação para outros setores e serviços. 5) Ausência da interação da equipe multidisciplinar para estudo de casos e outras situações pertinentes. Fico a disposição para retiradas de dúvidas e espero que os pontos de reflexão acima sejam considerados. É fundamental um ambiente seguro, saudável e humanizado para os pacientes, seus representantes e para os funcionários também.

Comentário homofóbico

Reg. 202520000760794 - Cidadão relata: No setor, farmácia no dia 26/08/2025 às 09:15 no setor em questão, o atendimento estava apenas com uma funcionária e uma estagiária que constantemente saía do posto, como a fila aumentava outro paciente que aguardava sua vez foi questionar sobre a ordem de chamada, a funcionária respondeu, porém a que estava ausente foi questionar o que ocorreu, e solta o comentário " é gay né!!" na frente dos outros pacientes que aguardavam. Fui pedir a ela que me mostrasse o crachá dela, e a mesma se recusou a mostrar se dizendo apenas estagiária.

Ações gerenciais : Em: 08/09/2025 À Ouvidoria Em atenção ao ocorrido venho através informar que Fundação de Medicina Tropical no setor farmácia ambulatório repudia qualquer tipo de preconceitos contra pessoas que vive com HIV, diante deste informo que a estagiaria em questão já foi advertida e exigido um pedido de desculpas ao nosso usuário jamais vamos tolerar qualquer tipo discriminação. segue a carta de pedido desculpas.





Carta de desculpas

Venho, por meio desta, expressar minhas sinceras desculpas em relação a um episódio ocorrido durante o atendimento aos pacientes em meu posto de trabalho. Durante um momento de impulso, acabei a expressão de maneira totalmente inadequada. Um paciente havia se dirigido de forma grosseira a minha colega de trabalho, e ao tentar acalmá-la utilizei um termo vulgar, a fala foi dita em voz alta e, infelizmente, no momento eu estava atendendo outro paciente, que entendeu a situação como ofensiva e registrou uma denúncia na ouvidoria. Reconheço que me expressei de forma equivocada e completamente inapropriada. Ainda que não tenha sido uma intenção ofender ninguém, entendo que minha fala foi desrespeitosa e causou desconforto. Peço desculpas sinceras à pessoa que sentiu ofendida, aos colegas e a todos que, de alguma forma, foram impactados negativamente por minha atitude. Estou profundamente arrependida e me comprometo a agir com mais responsabilidade, respeito e profissionalismo em todas as situações daqui para frente. Reitero minha disposição em colaborar com o que for necessário para reparar este erro e para que situações como estas não se repitam. Atenciosamente.





**Registros de Manifestação Relacionados ao Gambulat de setembro
de 2025.**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
GAMBULAT	Denúncia	Descaso com os banheiros	01
		TOTAL	01

Descaso com os banheiros

Reg.00649.2025.000024-37 Cidadão relata: No setor, Hospital no dia 26/08/2025 às 06:00 horas, O atendimento de malária no site informa que começa às 07:00 mas os funcionários falaram que atendimento só a partir de 07: 30. Procurei um banheiro no hospital inteiro, não tem um em funcionamento. Não tem papel, nem porta nos banheiros. Um descaso com a população.

Ações gerenciais: Prezada, Em resposta ao memo. Consideramos o seguinte. Dispomos de 2 banheiros funcionantes. Já foi relatado pelos servidores da limpeza que os usuários roubam papel, torneiras, pias. Ou seja o próprio usuário depreda o patrimônio público. Afirmamos que dispomos de insumos básicos para a utilização dos banheiros.





Quadro de manifestações referentes ao mês de Setembro de 2025

OUVIDORIA FMT-HVD										
Manifestações Referentes ao Mês de Setembro										Total = 04
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBS.
1	202.520.000.778.609	MEMORANDO Nº 123/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD	DENUNCIA	DESTRATO PROFISSIONAL E MA QUALIDADE DA COMIDA	DAM	DAM	SM	Em nenhum momento recusei-me a realizar a correção da glicemia da paciente. o controle de glicêmico foi realizado rigorosamente conforme a prescrição medica vigente ,observando todos os protocolos ea necessidade de cuidado individualizado que o caso requer , resalto ainda que todas as medicações foram ministradas no horario correto, tambem conforme prescrição medica garantindo a segurança e o bem-estar da paciente durante todo periodo de acompanhamento, quanto ao episodio do jantar , informo que que não houve recusa da minha parte em fornecer alimentação , foi a propria paciente quem de maneira voluntaria , descartou sua refeição colocando a comida no lixo , tal atitude ,cabe a enfatizar ,não foi motivada por qualquer restrição ou negativa da equipe de atendimento , mas sim por	SM	
2	00649.2025.000025-18	MEMORANDO Nº 120/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	DESTRATO PROFISSIONAL	GERDEMATO	GERDEMATO	SM	[...]Gostaria de ressaltar que o médico residente citado no documento já foi divertido sobre sua forma de se expressar durante o atendimento sobre o safari de comunicação. Acredito que essas manifestações e queixas sobre os atendimentos realizados são muito importantes para gerar melhorias em nosso serviços.Grata pela oportunidade de esclarecimento.	SM	
3		MEMORANDO Nº 121/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	POUCO ALIMENTO NA DIETA	GERENF	NUTRIÇÃO	SM	Em: 16/09/2025 Paciente foi avaliado no leito, após recebermos parecer da equipe médica relatando denuncia na ouvidoria. Durante visita paciente relata não ter feito denuncia alguma. Dieta foi ajustada de acordo com as necessidades e preferencias alimentares do mesmo. Hoje, paciente relatou estar satisfeito com a dieta ofertada. Nutricionista	SM	
4	2.0252E+14	MEMORANDO Nº 128/2025-OUVIDORIA/FMT-HVD	DENUNCIA	FALTA DE INFORMAÇÃO	GERDS/AIDS	GERDS/AIDS	SM	O médico Dr. Mauricio, renovou licença para interesse pessoal, sem previsão de retorno.Os pacientes do referido médico estão sendo recebidos na Gerência de Infectologia, onde é oferecida a possibilidade de descentralização para outras unidades. Constatamos que a paciente em questão não aceitou a descentralização e, por esse motivo, encontra-se em lista de espera até que haja substituição dos profissionais afastados. Atualmente, a unidade dispõe de apenas três infectologistas, que estão sobrecarregados e priorizando pacientes com diagnóstico de AIDS ou outras comorbidades.	SM	





Demandas que retornaram referente ao mês de Agosto de 2025

OUIVORIA-FMT-HVD										Total = 08
Manifestações que não retornaram Referentes ao Mês de Agosto										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUIVORIA	OBS.
1		MEMORANDO Nº 091/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	ELOGIO	ELOGIO A PROFISSIONAL	GERDEMATO	GERDEMATO	SIM	De ordem da GERDEMATO, segue em anexo resposta da servidora do Setor de Proctologia Gravidão	SIM	REALIZADO MEMO DE RETORNO Nº107/2025 SAIDA 25/08/2025
2		MEMORANDO Nº 103/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE EM LAUDO MEDICO	GERDST / AIDS	GERDST / AIDS	SIM	A Ouidoria Os prazos para entrega de laudo são de até 30 (trinta) dias. O paciente compareceu à consulta em 11/08 e, na data de hoje (22/08), o setor de Laudos realizou a retirada do documento na Gerência para devolução. Gerente de ST/ADS	SIM	
3	2.0252E+14	MEMORANDO Nº 105/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	DENUNCIA	DIFICULDADE EM MARCAR EXAME	DAM	DAM	SIM	[...] O cliente foi atendido no Centro Cirúrgico pela equipe de Enf. No dia 12/08/2025 e agendado o procedimento Biópsia de Linfonodo para o dia 25/08/2025. Dia 19/08/2025 o mesmo aderiu no setor centro Cirúrgico (gritos), resultando o médico cirurgião e a equipe de Enf. Plantonista e informamos ao mesmo que ele deveria esperar conforme agenda. Sem mais para o momento, certa de contar com a sua colaboração, reitero votos de estima e consideração.	SIM	REALIZADO MEMO DE RETORNO SAIDA 08/09/2025 Nº 118
4	2.0252E+14	MEMORANDO Nº 111/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	COMENTARIO HOMOFOBICO	FARMACIA	FARMACIA	SIM	[...] Setor farmácia ambulatório repudia qualquer tipo de preconceitos contra pessoas que vive com HIV, diante deste informe que a estagiária em questão já foi advertida e exigido um pedido de desculpas ao nosso usuário jamais vamos tolerar qualquer tipo discriminação. segue o carta de pedido desculpas [...] Estou profundamente arrependida e me comprometo a agir com mais responsabilidades, respeito e profissionalismo em todas as situações daqui para frente. Reitero minha disposição em colaborar com o que for necessário para reparar este erro e para que situações como estas não se repita.	SIM	
5	2.0252E+14	MEMORANDO Nº 102/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	FALTA DE ATENDIMENTO	GERDEMATO	GERDEMATO	SIM	Segundo a técnica da proctologia, o paciente foi orientado a retornar na semana seguinte a fim de ser atendida de forma prioritária, tendo em vista a perda da consulta, mas até a presente data o paciente não retornou para a nova consulta e assim reitero quais os problemas persistem após as orientações emanadas na consulta médica do dia 15/07/2025. Ressalta a minha disponibilidade para esclarecimento adicionais.	SIM	SAIDA 08/09/2025 MEMORANDO Nº117
6	2.0252E+14	MEMORANDO Nº 099/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	FALTA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	DAM	DAM	SIM	O paciente foi avaliado e solicitada a coleta de material para investigação de MPOx. Necessitou aguardar no consultório a coleta do material, que é realizada por técnico do laboratório central, para reduzir a possibilidade de contágio. Esclareço que eu não estava no atendimento do mesmo e apenas fui informada por um estagiário que ele aguardava o atestado para ser liberado e, portanto, foi somente o que fiz, tão logo me foi informado. Atenciosamente.	SIM	REALIZADO MEMO DE RETORNO Nº116 SAIDA 04/09/2025
7	00649.2025.000023-56	MEMORANDO Nº 110/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	DESTRATO PROFISSIONAL	DAM	GERDEMATO	SIM	Entendemos muitas vezes o usuário reclamar por ter sido orientado errado pela recepção, o mesmo ficar indo em locais errados, perdendo seu tempo por algo que não faz parte do fluorograma desta especialidade; mais uma vez desço e vem reclamar no térreo, acabam fazendo encaixe para casos que estão fora do fluorograma da instituição. Ainda não anotamos a quantidade de pessoas orientadas erradamente, que procuram essa Unidade, são muitos casos. A gerência sempre trabalha em prol dos pacientes deste casa, principalmente os que moram no interior, pois, sabemos da dificuldade logística no ir e vir. Pedimos desculpas e estamos à disposição para qualquer esclarecimento	SIM	REALIZADO MEMO DE RETORNO SAIDA 23/09/2025 Nº 126
8	00649.2025.000024-37	MEMORANDO Nº 109/2025-OUIVORIA-FMT-HVD	DENUNCIA	DESCASO COM OS BANHEIROS	GAMBULAT	GAMBULAT	SIM	Disponos de 2 banheiros funcionares, já foi relatado pelos servidores da limpeza que os usuários roubam papel, toaleiras, pias. Ou seja o próprio usuário depreda o patrimônio público. Admamos que disponos de banhos básicos para a utilização dos banheiros. Gerente de Ambulatório Responsável técnico do Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial	SIM	REALIZADO MEMO DE RETORNO SAIDA 23/09/2025 N 125





Demandas que retornaram referente ao mês de Julho de 2025

OUIVITORIA-FMT-HVD										
Manifestações que não retornaram Referentes ao Mês de Julho										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	CONTATO	TOTAL = 61 OBS.
1	2.0252E+14	MEMO Nº 082/2025-OUIVITORIA-FMT-HVD	DENÚNCIA	MÁ CONDUTA PROFISSIONAL	FARMACIA	FARMACIA	SM	nenhum dos computadores acessava o sistema informatizado de dispensação, situação informada à gestora e ao Setor de Informática. Os pacientes e seus responsáveis foram informados da situação e a maioria resolveu ficar e esperar o retorno do sistema. Chegou um paciente/representante, e em seguida começa a gritar: Era uma falta de vergonha na cara! Que ninguém queria trabalhar! E outros insultos para todos os que se encontravam nos guichês (funcionários e estagiários). O relato acima pode ser checado na câmera de segurança a porta de entrada da Farmácia Ambulatorial, e caso, jogue o sistema de áudio, as informações sobre os gritos e ofensas também. Depois do relato, as reflexões, que espero que sejam consideradas para melhorar o ambiente e dos serviços. Fico à disposição para retiradas de dúvidas e espero que os pontos de reflexões sejam considerados. É fundamental um ambiente seguro, saudável e humanizado para os pacientes, seus representantes e para os funcionários também.	SM	REALIZADO MEMO DE RETORNO Nº 090/2025-SADA 15/08/2025

Demandas que não retornaram do mês de setembro de 2025

OUIVITORIA-FMT-HVD										
Manifestações Referentes ao Mês de Setembro NÃO resolvida										
Nº	PROTOCOLO	PROCESSO Nº	CATEGORIA	ASSUNTO	SETOR RECLAMADO	ENCAMINHADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUIVITORIA	TOTAL = 62 OBS.
1	202.520.000.792-940	MEMORANDO Nº 124/2025-OUIVITORIA-FMT-HVD	DENÚNCIA	FALTA DE INFORMAÇÃO	DAM	DAM	NAO	AGUARDANDO RETORNO	NAO	
2	2.0252E+14	MEMORANDO Nº 127/2025-OUIVITORIA-FMT-HVD	RECLAMAÇÃO	ACIDENTE POR CONTA DE INFRAESTRUTURA	AMBULATORIO	GENGE	NAO	AGUARDANDO RETORNO	NAO	

Legenda:

*Manifestações pendentes fora do prazo: Manifestações que ultrapassaram o prazo de resposta de 30 dias, e que continuam em aberto à espera de resposta da demanda.

*Memorandos de pedido de retorno: Documento enviado ao setor pela ouvidoria, próximo à data do último dia corrido do prazo de resposta estabelecido.





Equipe

EDILEUZA DE SENA SOUZA

Ouvidora da FMT-HVD

NÁTALLY REBECA MONTEIRO ASSUMPCAO

Estagiária de Serviço Social

